

排除UCCX和SM集成中的附件大小故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[背景信息](#)

[附件限制](#)

[流量限制](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍对SocialMiner(SM)版本11.6所做的与座席可发送的附件大小和数量有关的更改。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- SocialMiner和Unified Contact Center Express(UCCX)电邮集成
- SocialMiner与Microsoft(MS)Exchange集成

背景信息

附件限制

下表显示SocialMiner的电子邮件附件大小限制总数：

| version | 输入 | 传出 |
|-----------|------|------|
| 11.5及更低版本 | 10MB | 5 MB |
| 11.6及更高版本 | 20MB | 20MB |

自版本11.6起，这些规则也适用于代理附件：

- 座席响应中文件附件的最大数量：10
- 座席响应中单个附件的最大大小：10MB

流量限制

下表显示了SocialMiner系统支持的电子邮件流量：

| | | |
|------------------|---------------|-------------|
| 邮件服务器 | 400或300代理配置文件 | 100代理配置文件 |
| MS Exchange | 每小时400封电子邮件 | 每小时100封电子邮件 |
| Office 365、Gmail | 每小时300封电子邮件 | 每小时75封电子邮件 |
| 附件大的电子邮件 | 每小时100封电子邮件 | 每小时25封电子邮件 |

注意：带有大附件的电子邮件定义为单个附件大于2MB，或总大小大于10MB（传出）或5MB（传入）的电子邮件。

问题

在11.6中引入新的附件大小限制后，请考虑Exchange服务器上允许的邮件大小限制。如果座席发送的电子邮件超过此限制，您将收到一般故障。例如，如果您邮件限制大小在Exchange上设置为10MB，代理尝试发送附件总数为9MB的邮件（3个附件，每3MB大小）然后，即使附件总大小小于Exchange上的邮件限制，也无法从Finesse Agent Desktop发送此邮件。在Agent Desktop上看到的错误将是“**无法回复客户的电子邮件。单击“发送”重试或重新请求。如果问题仍然存在，请与系统管理员联系。**”

这是由于Base64编码使消息大小增加了50%。这包括计算最终邮件的大小时考虑的附件大小和邮件正文。在提供的示例中，编码后消息的总大小将为9MB x 1.5 = 14MB（舍入值），这可能高于Exchange上配置的消息大小限制。

解决方案

为了解决此问题，请增加Exchange上的消息限制大小。SM 11.6的最大连接大小为20MB，因此，要考虑编码，请将交换机的最大大小配置为30MB，即20*1.5=30MB。

使用以下命令增大交换时的此大小限制：

```
Set-TransportConfig -ExternalDsnMaxMessageAttachSize 30 MB -InternalDsnMaxMessageAttachSize 30MB  
-MaxReceiveSize 30MB -MaxSendSize 30MB
```

相关信息

- [Microsoft TechNet:Exchange 2013分步：电子邮件大小限制](#)